

KUALITAS PELAYANAN WADAH USULAN DAN KELUHAN (*e-Wadul*) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Manangga Antono

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

email: mananggaa@gmail.com

Indah Prabawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

email: prabawatiindah@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya harus memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan oleh administrator. Untuk melakukan hal tersebut pemerintah Kota Surabaya memberikan layanan pengaduan berbasis IT bernama *e-Wadul* sebagai pertanggung jawabannya. Wadah usulan dan keluhan (*e-Wadul*) merupakan layanan pengaduan *online* yang mengadopsi sistem *e-Government* dengan tipe penerapan *Government to Citizen* (G2C). Upaya tersebut dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk warga Surabaya. Dalam penelitian ini untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 6 hal yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-Wadul* dilihat dari segi transparansi telah cukup baik yang dibuktikan dengan adanya sosialisasi dan keterbukaan pelayanan kepada semua masyarakat. Aspek akuntabilitas pelayanan *e-Wadul* berpedoman pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan dalam proses pelayanan berpedoman pada *Standard Operate Prosedure* (SOP) dari SK Walikota Surabaya No 88.45/59/436.1.2/2015 telah diimplementasikan dengan baik. Aspek kondisional dalam memberikan pelayanan telah mendukung dimana kondisi sumber daya manusia yang berkopetensi dibidangnya serta ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Dari keseluruhan 6 indikator kualitas pelayanan prima dalam pelayanan *e-Wadul* telah menunjukkan hasil yang baik, namun masih dibutuhkan sosialisasi yang intensif dan *flow up* dari SKPD terkait kejelasan penyelesaian laporan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pengaduan, *e-Wadul*

Abstract

The best public services are including the easiness access fo society and be guaranteed by the administrator. In order to do so, Surabaya government release an IT-based protest service called *e-Wadul* as a form of responsibility. *e-Wadul* is an online complaints and feedbacks service that adopts *e-Government* system by having *Government to Citizen* (G2C) way. It is an effort to improve the quality of public services for Surabaya citizens. In order to achieve satisfaction, the best quality of services are reflected in these six indicators: transparency, accountability, conditional, participatory, equality, and equity of rights and obligations. In this study, the researcher used descriptive-qualitative method with the techniques used are observation, interviews, and documentation. From the analysis, it is showed that the transparency quality has been considered good. Surabaya cirizens are acknowledging *e-wadul* due to its openness and program socialization. The accountability aspect of *e-Wadul* service is based on Law No. 25 Year 2009 on Public Service and Law No. 14 Year 2008 on Public Information Transparency. Also, the process of service is based on *Standard Operate Procedure* (SOP) from SK Walikota Surabaya No 88.45 / 59 /436.1.2/2015 which has been implemented well. In the Conditional aspect, it has been supported by adequate facilities dan infrastructure. Moreover, the competence of human resources made the *e-Wadul* is the best choice for Surabaya citizens to complain and give feedbacks. Of the total 6 indicators high quality of services in service *e-wadul* showed good results, but still needed socialization intensive and flow up of the relevant SKPD clarity the report

Keywords: Public services, Complaints, *e-Wadul*.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mulyadi, 2015). Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara karena pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya harus memberikan kemudahan akses yang dapat dijangkau semua masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan oleh penyelenggara pelayanan. Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan tepat dengan menerapkan sistem elektronik *government* didalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *e-Government* mampu memberikan kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa ada batasan ruang dan waktu sehingga dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi masalah pembangunan secara inovatif (Mulyadi, 2015:243). Fakta yang ada dilapangan saat ini justru berbeda, masyarakat sebagai penerima layanan publik masih banyak mengeluhkan hak mereka akan kebutuhan pelayanan publik yang belum memuaskan. Penyelenggara layanan publik sering kali bertindak tidak sesuai dengan SOP (*Standart Operate Procedure*) dan melupakan fungsinya sebagai abdi masyarakat. Kalau diperhatikan sekarang pelayanan publik di negara kita ini boleh dikatakan cukup menyedihkan, pelayanan publik itu diskriminatif. Diskriminatif itu kadang-kadang melihat siapa yang dilayani, apakah dia orang punya kekuasaan, apakah dia orang kaya, penundaan pelayanan, lama, berlarut-larut, enggak jelas kan itu seringkali yang terjadi. Pada tahun 2016 lalu itu ada 6.889 laporan, dalam satu tahun. Menurut saya masih sangat sedikit, Menurut saya 6.800 laporan itu terlalu sedikit. Kenapa? Menurut saya begini, contoh Austria, jumlah penduduk hanya 8,5 setengah juta, laporan ke Ombudsman 20 ribu setahun. Kita penduduk 225 juta, laporannya cuma 6.800, jauh sekali. Apakah pelayanan publik kita lebih baik dari Austria? Enggak, pasti. Sehingga dua hal saja kemungkinannya, kesadaran melapor rendah. Kedua, orang tidak tahu Ombudsman.” (news.viva.co.id/)

Melihat kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa pemerintah masih perlu memperbaiki sistem pelayanan yang ada, tidak hanya menerapkan *e-*

Government tetapi juga harus melibatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Selain masyarakat memiliki fungsi sebagai indikator kepuasan terhadap tingkat kualitas pelayanan publik yang diterima, masyarakat juga memiliki fungsi sebagai kontrol atas penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi kontrol masyarakat disini dapat berupa laporan atas kinerja suatu instansi publik ataupun aspirasi masyarakat akan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Dengan demikian penting bagi setiap instansi publik diharapkan dapat memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat berupa layanan pengaduan untuk menampung segala informasi atau laporan dari pelayanan yang diberikan.

Merespon hal tersebut, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Daerah dibidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah kota Surabaya meluncurkan aplikasi layanan pengaduan dan usulan online bernama *e-Wadul*. Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) merupakan layanan pengaduan online yang mengadopsi sistem *e-Government* dengan tipe penerapan *Government to Citizen* (G2C) yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan media elektronik yang berfokus pada interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Melalui *e-Wadul*, partisipasi masyarakat berupa pengaduan, informasi atau saran terkait pelayanan pemerintah Kota Surabaya dapat dilayani dalam satu pintu karena *e-Wadul* merupakan layanan pengaduan yang telah terintegrasi dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kota Surabaya. Dengan motto responsif, integratif, dan informatif, diharapkan layanan *e-Wadul* mampu memberikan berbagai pelayanan terbaik kepada masyarakat Surabaya. Namun dalam pelaksanaan program layanan *e-Wadul* ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Jika dilihat berdasarkan data dari *Google Playstore* masyarakat yang telah mengakses layanan *e-Wadul* hanya sekitar 5 ribu saja, tentunya jumlah ini sangat sedikit apabila melihat data dari Dispenduk tentang penduduk yang telah ber *e-KTP* di Surabaya mencapai 2 juta orang. Dengan kata lain masyarakat kota Surabaya yang telah mengakses layanan *e-Wadul* hanya sekitar 0,25% dari jumlah penduduk kota Surabaya yang telah memiliki *e-KTP*.

Beberapa pengguna layanan *e-Wadul* juga mengeluhkan sulitnya untuk melakukan akses pada layanan ini. Kebanyakan masalah yang dalam

pengguna layanan adalah sudah terdaftar dalam layanan e-Wadul akan tetapi mereka tidak dapat melakukan log in/masuk ke beranda layanan *e-Wadul* untuk menyampaikan keluhan. Proses pelayanan atas pengaduan yang telah disampaikan juga terkesan lambat, memerlukan tindak lanjut dari SKPD lebih dari satu bulan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 41 Ayat 2 yang menyebutkan : Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.

Dengan mengacu pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya**. Dari latar belakang diatas maka rumusan penelitian dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Mengacu pada rumusan masalah diatas tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Menurut Pradja (dalam Afifuddin 2012:27) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mengedepankan aspek fenomenologis, yaitu suatu gejala yang tampak, yang terlihat karena bercakupan.

Konsep lain dikemukakan oleh Strasuss dan Corbin (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008:1) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat dicapai menggunakan metode statistik atau cara kuantifikasi. Penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan. Pada penelitian Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pendekatan kualitatif dipilih karena hal ini sejalan dengan ungkapan Sinambela (2008:5) yang menyatakan bahwa kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk kinerja, keandalan, estetika, kemudahan dalam penggunaan dan sebagainya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dimana peneliti bertujuan mendapatkan gambaran segala sesuatu yang terkait Kualitas Pelayanan Pada

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya dengan data berupa kata-kata. Sebagai mana diungkapkan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2002:3) yang menyatakan “metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Berangkat dari pernyataan tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti ingin mendapatkan dan memberikan gambaran yang sebenarnya mengenai “Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya” dengan menggunakan data dalam bentuk kata-kata agar data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam dan bermakna sehingga tujuan penelitian ini dicapai. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan prima menurut Sinambela (2008) dengan 6 indikator yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya di jalan Jimerto no. 25-27 lantai V dan Media Center Sebagai back office pelayanan di jalan Jimerto no. 6-8 Surabaya. Subjek penelitian ini adalah Ibu Novi sebagai Kasi Pengelolaan Informasi Publik Dinas informatika, Bapak Baihaqi, Ibu Rini sebagai staf pelayanan *back office* Media Center dan masyarakat yang menggunakan layanan *e-Wadul* yaitu Ibu Rosita Nokita, Ibu Kiky, Bapak doddy Setiawan, Bapak Jannata Asran, Bapak Andrian Saputra. Sedangkan sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dan menciptakan *good governance* merupakan salah satu tugas pokok bagi pemerintah. Sebagai bentuk upaya pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada dengan memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan memberikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi layanan pengaduan *e-Wadul*. Dengan aplikasi *e-Wadul*, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif berkontribusi terhadap pembangunan Kota Surabaya dengan memberikan masukan dan saran kepada Pemerintah Kota Surabaya ataupun mengontrol kinerja pemerintah melalui pengaduan yang di sampaikan. Untuk melihat kualitas pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Surabaya ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2008) dengan 6 indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi ditandai dengan keterbukaan pelayanan, ketersediaan pelayanan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga pelayanan tersebut dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Dalam Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya, indikator transparansi menyangkut pada bentuk kemudahan akses yang diberikan staf pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan *e-Wadul* yang terbuka untuk siapa saja yang membutuhkan. Hal tersebut senada dengan pernyataan pemberi/penyelenggara layanan dan penerima layanan/ masyarakat, ini merupakan hasil dari proses triangulasi dalam pengambilan data dan data tersebut menunjukkan kesamaan pendapat antara masyarakat sebagai penerima layanan dan staf pelayanan sebagai pemberi layanan. Bentuk keterbukaan pelayanan *e-Wadul* juga diwujudkan dalam bentuk kemudahan akses untuk memperoleh aplikasi dimana masyarakat bisa mengunduh aplikasi *e-Wadul* melalui *Google Playstore* secara gratis serta tampilan dari beranda *e-Wadul* sendiri yang mencantumkan berbagai keluhan dan informasi dari seluruh pengguna *e-Wadul*.

Keterbukaan pelayanan *e-Wadul* dapat dibuktikan dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat bahwa ada layanan yang sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan bernama *e-Wadul*. Sosialisasi yang dilakukan untuk mengenalkan *e-Wadul* kepada masyarakat juga sangat beragam. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tidak ragu-ragu dalam upaya jemput bola, hal ini dibuktikan dengan upayan sosialisasi melalui acara-acara seperti pameran-pameran, juga melakukan sosialisasi melalui berbagai media komunikasi masa seperti televisi, radio, surat kabar, website, dan masih banyak lagi.

Melihat banyaknya upaya dari pemerintah dalam memperkenalkan layanan *e-Wadul* kepada masyarakat, namun tidak sesuai dengan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan layanan *e-Wadul*. Hal ini dapat dilihat dari keterangan narasumber wawancara dari hasil penelitian yang mayoritas mengetahui aplikasi *e-Wadul* tidak dari sosialisasi pemerintah dan jumlah orang yang telah mengakses layanan *e-Wadul* melalui *Google Playstore* tidak mengalami peningkatan dan masih tetap diangka 5 ribu saja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam

Memperkenalkan layanan *e-Wadul* kepada masyarakat tidak semuanya efektif.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk mempertanggung jawabkan pelayanan yang telah diberikan kepada penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Dalam pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya, akuntabilitas menyangkut tentang tanggung jawab staff pelayanan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan adanya aturan yang jelas mengatur sikap dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui SK Walikota Surabaya No.88.45/59/43.1.2/2015 Tentang Tim TPKPM yang mengatur tentang *Standard Operate Procedure* (SOP) dimana dalam peraturan tersebut mengatur lama waktu yang dibutuhkan Staf pelayanan *back office* untuk melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah SKPD terkait terkait respon pengaduan yang masuk adalah maksimal 60 menit serta *feedback* ke masyarakat adalah 1x24 jam.

Sebagai salah satu bukti gambaran bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Kota Surabaya dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat melalui *e-Wadul* dapat dilihat dari hasil pencatatan atau rekap keluhan masyarakat yang ada antar bulan Januari hingga Maret 2017 yang menunjukkan semua laporan keluhan yang masuk melalui *e-Wadul* telah selesai ditindaklanjuti. Hal tersebut membuktikan bahwa pertanggung jawaban pemerintah kota surabaya terhadap laporan keluhan yang masuk telah dilayani dengan baik.

3. Kondisional

Pelayanan *e-Wadul* merupakan pelayanan berbasis Teknologi Informasi, penggunaan layanan tersebut harus terhubung dengan jaringan internet sehingga pelaksanaannya dapat berjalan lebih efisien. Dalam hal ini kondisi teknologi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya terkait dengan database telah bersertifikasi ISO 27002:2005 dan telah mendapatkan penghargaan *Best FutureGov* SeAsia Pasifik untuk kategori *database* dalam penerapan ICT. Melihat kondisi Kota Surabaya sebagai salah satu kota besar yang mayoritas masyarakat disibukan dengan pekerjaannya, aplikasi *e-Wadul* didisain dengan simpel dan mudah untuk digunakan masyarakat sebagai sarana melakukan pengaduan. Hal ini menunjukan upaya dari pemerintah untuk menyesuaikan diri dalam memberikan pelayanan dengan melihat kondisi masyarakat yang ada.

Dengan menggunakan *e-Wadul* laporan yang akan disampaikan bisa dideskripsikan dengan jelas dan masyarakat juga dapat mencantumkan bukti otentik berupa foto yang dapat menguatkan informasi yang disampaikan. Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat pengguna *e-Wadul* kondisi kemampuan mereka dalam menggunakan *e-Wadul* sudah cukup baik. Masyarakat telah mengetahui fungsi dari pada menu-menu yang terdapat dalam *e-Wadul*. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa *e-Wadul* merupakan aplikasi yang bagus yang dapat menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari lama waktu yang digunakan untuk melakukan pengaduan menggunakan *e-Wadul* dan lama waktu tindak lanjut dari dinas terkait untuk menyelesaikan laporan pengaduan.

4. Partisipatif

Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan terkait aplikasi *e-Wadul* mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengaduan atau laporan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya laporan yang masuk setelah layanan *e-Wadul* ini diluncurkan. Sebelum layanan *e-Wadul* hanya terdapat 600 tahun laporan yang masuk sedangkan sesudah adanya *e-Wadul* laporan yang masuk mencapai 2500-3000 laporan pertahun.

Peningkatan jumlah laporan yang signifikan tersebut menunjukkan semakin besarnya kesadaran masyarakat untuk turut serta berpartisipasi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana melalui *e-Wadul* ini masyarakat dapat turut serta berpartisipasi dengan memberikan keluhan, informasi atau usulan yang terkait dengan pemerintahan di kota Surabaya. Partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui *e-Wadul* ini juga sangat beragam sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan pemerintah kota Surabaya baik itu yang berkaitan dengan kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) seperti banjir, sampah, jalan, fasilitas umum atau permohonan informasi terkait pelayanan yang diberikan Pemerintah kota Surabaya seperti informasi pembuatan *e-KTP*, surat-surat ijin, pembuatan KK, informasi kesehatan dan lain-lain. Terkait tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap program *e-Wadul* ini masyarakat menyambut baik keberadaan *e-Wadul* yang menilai bahwa aplikasi *e-Wadul* ini cukup baik untuk digunakan sebagai sarana melakukan laporan.

Layanan *e-Wadul* telah didesain dengan mempertimbangkan partisipasi masyarakat yang kebanyakan mayoritas penduduk kota Surabaya sibuk sehingga aplikasi *e-Wadul* ini dibuat dengan simpel dan mudah untuk digunakan sebagai sarana pengaduan. Tindak lanjut dari petugas pelayanan untuk menangani pengaduan mempunyai pengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat dimana dengan penyelesaian pengaduan dapat memberikan kepercayaan kepada pemerintah sehingga partisipasi masyarakat dapat berkelanjutan.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan publik diberikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan, oleh karena itu semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik dengan perlakuan yang sama tanpa adanya perbedaan seperti suku, ras, agama maupun alasan yang lainnya. Triangulasi teknik yang telah dilakukan dengan cara sinkronisasi masyarakat pengguna layanan *e-Wadul* adanya upaya yang adil kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan yang diselenggarakan melalui *e-Wadul* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tidak ditemukan adanya unsur diskriminasi atau perlakuan yang khusus untuk pihak-pihak tertentu. Hal ini dapat dilihat dari sikap yang ditunjukkan penyedia pelayanan yaitu staf pelayanan *back office* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang mempunyai sikap independen dalam melayani masyarakat yang berarti para staf pelayanan tidak membedakan siapa orang yang harus dilayani dan tidak terpengaruh oleh status atau jabatan dari seseorang.

Didalam pelayanan pengaduan dari masyarakat, hak-hak dari masyarakat dijamin dan diberikan sesuai dengan *Standard Operate Prosedure* (SOP) dan peraturan Undang-Undang yang ada. Berdasarkan dengan hasil penelitian di masyarakat, kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dimana masyarakat tidak melihat adanya perbedaan atau diskriminasi pelayanan yang diberikan terhadap pengguna *e-Wadul* tertentu. Hal ini dapat dilihat dari jumlah laporan atau permohonan informasi terkait kebutuhan masyarakat yang secara keseluruhan telah mendapatkan respon dan tindak lanjut dari petugas pelayanan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya melakukan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek hak-hak dan kewajiban antara pemberi layanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan penanganan pengaduan. Hak-hak penyelenggara pelayanan yang berupa gaji telah diberikan sesuai dengan ketentuan dan kewajiban staf pelayanan untuk menyelesaikan

laporan dari masyarakat juga telah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hak-hak staf pelayanan untuk melakukan penolakan terhadap laporan yang diluar kewenangan telah dilakukan dengan baik, disini staff pelayanan juga berkewajiban untuk mengarahkan pemohon pengaduan yang tidak sesuai kewenang tersebut ketempat yang seharusnya. Selain itu staf pelayanan *e-Wadul* juga mempunyai hak untuk menolak permintaan masyarakat terkait dengan informasi yang mungkin bisa disalah gunakan seperti informasi data identitas pelapor satu dengan yang lainnya. Untuk memenuhi hal tersebut, petugas pelayanan telah dilindungi dengan peraturan undang-undang yang ada yaitu Undang-Undang no. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Bentuk keajiban yang dimiliki staf pelayanan *e-Wadul* adalah menindak lanjuti atau menyelesaikan laporan pengaduan yang disampaikan dengan cepat sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini telah dilakukan dengan baik dimana dalam memberikan respon kepada masyarakat terkait pengaduan staf berpedoman dengan SOP yang ada yaitu 1x24 jam dan lama waktu penyelesaian pengaduan maksimal 30 hari sesuai dengan Undang-Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terkait keseimbangan hak-hak dan kewajiban yang dimiliki masyarakat sebagai penerima layanan pengaduan, hak masyarakat akan penyelesaian pengaduan yang diajukan melalui layanan *e-Wadul* telah banyak mendapatkan respon dan tidak lanjut dari petugas pelayanan yang ada. Hak masyarakat terhadap perlindungan privasi atau identitas dalam menyampaikan pengaduan juga dapat dipenuhi dengan baik oleh staf pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyebutkan pada pasal 17 menyebutkan tentang perlindungan dan kerahasiaan identitas-identitas dari pengguna layanan.

Selanjutnya kewajiban masyarakat dalam menyampaikan keluhan juga dijalankan dengan baik dimana masyarakat mampu mengikuti prosedur pelayanan yang ada berdasarkan SOP yang berlaku pada staf pelayanan yaitu respon pengaduan yang disampaikan dalam waktu 1x24 jam dan tindak lanjut dari petugas maksimal 30 hari sejak laporan disampaikan. Masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk menjaga fasilitas umum yang berkaitan dengan hasil penyelesaian pengaduan dengan baik. Didalam Upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan keseimbangan hak dan kewajiban pada *e-Wadul* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah diatur dan dijalankan dengan jelas sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang ada.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dari analisa dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang sudah dipaparkan peneliti sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Transparansi (keterbukaan) pada pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (*e-Wadul*) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat terbuka untuk siapa saja yang akan melakukan pengaduan. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo untuk memperkenalkan *e-Wadul* kepada masyarakat luas juga dilakukan melalui berbagai cara baik dari media masa seperti televisi, radio, koran dan lain-lain. Namun upaya sosialisasi yang dilakukan tidak memberikan perubahan yang besar terhadap jumlah yang mengetahui *e-Wadul*, kebanyakan dari pengguna mengetahui layanan *e-Wadul* dari teman atau orang terdekat pengguna *e-Wadul* sehingga dapat dikatakan upaya sosialisasi *e-Wadul* kurang efektif.

Akuntabilitas terkait sikap pemberi layanan dalam *e-Wadul* telah dilakukan sesuai dengan *Standard operate procedure* (SOP) dan peraturan perundang undangan yang berlaku yaitu SK Walikota no.88.45/5943.1.2/2015 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat, Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Untuk masalah keterlambatan penyelesaian pengaduan oleh dinas disebabkan adanya keterbatasan bahan untuk menindaklanjuti laporan pada dinas tertentu seperti ketersediaan lampu pada Dinas Pekerjaan Umum untuk memperbaiki Lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) yang rusak.

Kondisi sarana dan prasarana untuk menyelenggarakan pelayanan oleh Dinas komunikasi dan informatika kota surabaya sangat bagus dan lengkap seperti ruang kerja yang nyaman, komputer yang memadai, koneksi internet yang stabil, kondisi database dan server yang baik. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan telah mempunyai kompetensi di bidangnya seperti kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi yang ada serta mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan seluruh SKPD di Surabaya dalam menyelesaikan pengaduan. Fungsi dan kegunaan aplikasi *e-Wadul* juga telah sesuai dengan kebutuhan dari kondisi masyarakat dimana *e-Wadul* merupakan aplikasi pengaduan dengan operasi *IOS/Android* yang dapat diakses melalui smartphone

sehingga praktis digunakan sebagai sarana pengaduan. Aplikasi *e-Wadul* mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dibuktikan dari banyaknya pengaduan yang masuk sesudah dan sebelum adanya *e-Wadul* yaitu sebelum adanya layanan ini pengaduan yang masuk sekitar 600 pertahun dan sesudah adanya *e-Wadul* menjadi 2500-3000 pertahun. Masyarakat merasa bahwa pelayanan *e-Wadul* ini telah sesuai dengan harapan yaitu efektif dan efisien sehingga hal ini lah yang mendorong parti sipasi msyarakat untuk menggunakan layanan *e-Wadul*. Dalam memberikan pelayanan publik, Dinas komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tidak memberika perlakuan khusus untuk orang atau golongan tertentu dan tidak juga melakukan diskriminasi terhadap kelompok atau golongan tertentu terkait suku, ras, agama dan lain-lain. Hal ini di buktikan dengan sikap staf pelayanan yang independen dalam memberikan pelayanan publik serta membikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berkaitan dengan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan pada *e-Wadul* sudah dapat dikatakan seimbang antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya Telah memenuhi hak dari masyarakat seperti koordinasi dengan SKPD dalam menyelesaikan pengaduan, melindungi privasi masyarakat pengguna *e-Wadul* sesuai dengan peraturan yang ada. Masyarakat juga telah melakukan kewajibannya dalam melakukan pengaduan seperti mengikuti prosedur yang ditetapkan.

Saran

1. Transparansi mengenai sosialisasi yang dilakukan masih perlu diintensifkan karena masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang belum mengetahui keberadaan aplikasi *e-Wadul* dikarenakan banyak sosialisai yang dilakukan melalui kegiatan atau pun media kurang efektif maka perlu ditekankan lagi seperti penggunaan *videotron/ billboard* yang ada pada jalan-jalan protokol Surabaya dirasa lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu ataupun anggaran.
2. Akuntabilitas terkait lamanya waktu penyelesaian pengaduan dari masyarakat yang tidak mempunyai kepastian dari tindak lanjut SKPD seharusnya dalam layana aplikasi *e-Wadul* ditambahkan menu yang memuat respon SKPD terkait kendala yang dihadapi serta jangka waktu penyelesaian yang pasti. Sehingga dapat memberikan kepastian kepada masyarakat terkait tindak lanjut dari pengaduan yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Anwar, M. Khoirul, Asianti Oetomo S. 2004. *SIMDA Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 2001. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Boediono, B. 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governace*. Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Goverment Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-GOVERNMENT IN ACTION, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andy.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nugroho, Triaji. 2007. *Harapan Terhadap Implementasi e-Government*. (<http://tiadjinugroho.wordpress.com/2007/06/13/lagi-harapan-terhadapimplementasi-e-government/>)
- Nurmadi, Achmad. 1999. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa
- Ranaweera, HMBP. 2015. *ICT APPLICATIONS AND SERVICE QUALITY OF GOVERNMENT SERVICE*. (ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/01/3119.pdf)
- Seifert, J.W, dan Bonham, G.M. 2003. *The Transformative Potential of E-Government in*

- Tradisional Democracies*. Lomonosov Moscow State University
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinambela, LijanPoltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI
- Tjiptono, Fandi dan Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset..
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Twinomurinzi, Hossana, Gabriel, Mphikeleli Zwane,dan Legesse Kassa Debusho. 2012. *SERVQUAL AS A SOCIO-TECHNICALAPPROACH TO MEASURING e-GOVERNMENT SERVICE QUALITY AND GUIDING e-GOVERNANCE STRATEGIES*. (<http://repository.up.ac.za/handle/2263/21696>).
- World Bank Group. 2001. *Growth, Inequality and poverty. Chapter 3 in the world development report 2000/2001: attacking poverty*. The world bank/oxford university press.

Peraturan Perundangan:

- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- MENPAN NO. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- SK Walikota Surabaya No. 88.45/59/436.1.2/2015 Tentang Timpelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Website:

- Dinkominfo.surabaya.go.i/
- Kabarsurabaya.net/
- News.viva.co.id/
- Surabaya.go.id/
- Youtube.com/